



**RESOLUCIÓN POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN ANTE LA CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABÁ -CORPOURABA-**  
*Versión 02*

Apartadó,

El Director General (e) de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de Urabá - **CORPOURABA**-, en uso de sus facultades legales y Estatutarias, especialmente las conferidas en las Leyes 99 de 1993, 734 de 2002, 1755 de 2015 y el Acuerdo No. 100-0202-01-012-2017 del Consejo Directivo, y

**CONSIDERANDO**

Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.

Que el artículo 74 de la Constitución Política consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley como reservados.

Que la Ley 190 de 1995, en su artículo 55, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo -actualmente Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- para los derechos de petición.

Que la ley 1712 de 2014 "*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*" y el Decreto 103 de 2015 "*por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*" regularon el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Que mediante la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 se reguló el Derecho de Petición y se sustituyó el título II capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.

Que acorde con el artículo 29 de la Ley 99 de 1993, son funciones de la Directora General de CORPOURABA:

*"1. Dirigir, coordinar y controlar las actividades de la entidad y ejercer su representación legal";*

(...)

**RESOLUCIÓN POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN ANTE LA CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABA –CORPOURABA-**

*"5. Ordenar los gastos, dictar los actos, realizar las operaciones y celebrar los contratos y convenios que se requieran para el normal funcionamiento de la entidad".*

Que se hace necesario reglamentar la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas a la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá –CORPOURABA-.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO 1º.- Objeto.** El presente acto administrativo regula el trámite interno de los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de acceso a la información que se formulen ante la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá –CORPOURABA- dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**PARÁGRAFO 1º.** Para efectos de lo dispuesto en el presente artículo, se debe tener en cuenta:

**Peticiones:** Solicitud o exigencia expresa de un derecho que el Usuario presenta ante la entidad.

**Quejas:** Expresión de insatisfacción o irregularidades con la conducta o la acción de los servidores públicos o de particulares que llevan a cabo una función de la Corporación. Esta no corresponde a infracciones ambientales, las cuales son atendidas por medio del procedimiento "P-AA-08: ATENCIÓN DE INFRACCIONES AMBIENTALES".

**Reclamos:** Cuando un Usuario exige a las autoridades competentes la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio fue deficiente.

**Denuncias:** Expresión verbal, escrita o en medio electrónico, mediante la cual los ciudadanos notifican o dan aviso de hechos o conductas con los que se puede estar configurando un manejo irregular o detrimento de los fondos o bienes de la Nación, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos.

**Sugerencias:** Insinuación o idea que expresa un Usuario para el cambio o mejoramiento del servicio de la Corporación. Entre éstas incluyen los reconocimientos.

**PARÁGRAFO 2º.** Las Territoriales se ajustarán a lo reglado en la presente resolución.

**I. DEL DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL Y PARTICULAR**

**ARTÍCULO 2º.- Modalidades del derecho de petición.** En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, la consulta, el examen y la solicitud de copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos y la interposición de recursos.

**ARTÍCULO 3º.- Radicación y trámite de peticiones.** Las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes que se reciban a través de los diferentes canales de atención, salvo por la página web de la Corporación [www.corpouraba.gov.co](http://www.corpouraba.gov.co), las cuales se ingresan directamente en el aplicativo CITA, deberán registrarse y radicarse a través de la dependencia de Espacio VITAL o de las Territoriales, según el caso, en el aplicativo CITA.

Todas las comunicaciones de ciudadanos que impliquen peticiones, quejas, reclamos,

**RESOLUCIÓN POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN ANTE LA CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABA -CORPOURABA-**

denuncias y solicitudes de acceso a la información, que se reciban a través de los diferentes correos institucionales, deben ser enviadas de manera inmediata a la dirección electrónica [evital@corpouraba.gov.co](mailto:evital@corpouraba.gov.co), con el fin de que surtan el trámite debido de registro, radicación y direccionamiento.

**PARÁGRAFO.** Las peticiones que ingresan al correo institucional no deben ser gestionadas por parte del servidor público o contratista que las recibió, hasta tanto no hayan sido radicadas por la dependencia de Espacio VITAL toda vez que por no encontrarse radicadas en el aplicativo CITA, generan riesgos y responsabilidades particulares frente al peticionario.

**ARTÍCULO 4º.- Clasificación de las peticiones.** De acuerdo con su forma de presentación y medios utilizados, las peticiones se clasifican en:

1. Peticiones escritas: Son las solicitudes que las personas naturales o jurídicas hacen por motivos de interés general o particular de forma escrita.
2. Peticiones virtuales: Son las solicitudes presentadas a través de la página Web de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA ([www.corpouraba.gov.co](http://www.corpouraba.gov.co)), utilizando el formulario único de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, y solicitudes de acceso a la información que se encuentra en el enlace PQRDS.
3. Peticiones telefónicas: Son aquellas formuladas a través del personal encargado de la recepción telefónica de la dependencia de Espacio VITAL (Territorial Centro) o Territoriales de CORPOURABA.
4. Peticiones verbales presenciales: Son las solicitudes que se presentan personalmente en la dependencia de Espacio Vital o Territoriales.

**ARTÍCULO 5º.- Requisitos mínimos de las peticiones.** Toda petición para su trámite y presentación deberá contener:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**ARTÍCULO 6º.- Recepción y trámite de las peticiones escritas.** Las peticiones escritas serán recibidas, clasificadas, radicadas y direccionadas a las dependencias encargadas de resolverlas por la Dependencia de Espacio VITAL para el caso de la Sede Centro o por las Territoriales, a través del aplicativo CITA.

Teniendo en cuenta la eficiencia administrativa, se consultará al ciudadano si la respuesta a su petición puede ser remitida por medio electrónico, para lo cual la Dependencia de Espacio VITAL o Territorial respectiva dejará constancia de la manifestación del ciudadano.



**RESOLUCIÓN POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN ANTE LA CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABA -CORPOURABA-**

**ARTÍCULO 7º.- Constancia de recibo de peticiones escritas.** Las peticiones escritas deberán presentarse en original y una copia debidamente foliada. Una vez radicadas, la copia será devuelta al interesado con el número de radicado respectivo y fecha y hora de recibo de la petición.

**ARTÍCULO 8º.- Recepción y trámite de las peticiones virtuales.** La dependencia de Espacio VITAL o Territoriales, según el caso, serán las encargadas de recibir, registrar y remitir las peticiones virtuales a las dependencias encargadas de resolverlas. Una vez recibida la petición, se acusará el recibo de ésta al interesado a través de correo electrónico.

En el evento en que los medios electrónicos con que cuenta la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá no permitan recibir peticiones por dicho medio, se dará aplicación a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 62 "Prueba de recepción y envío de mensajes de datos por la autoridad" de la Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO 9º.- Recepción y trámite de las peticiones verbales.** La dependencia de Espacio VITAL o Territoriales, según el caso, atenderán a las personas que acudan a la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA para presentar sus peticiones, mediante la asignación de turnos, para lo cual, tendrá en cuenta lo establecido en los artículos 18 "Peticiones presentadas por sujetos de especial protección" y 21 "Derecho de turno" de la presente resolución.

Se podrá exigir la presentación de la petición de forma escrita cuando por la complejidad de la misma no sea posible resolverla directamente y de forma verbal por la dependencia de Espacio VITAL o Territoriales, según el caso, para lo cual, se pondrá a disposición del interesado, sin costo alguno, formularios que permitan su diligenciamiento, los cuales, a su vez, deberán ser radicados por el peticionario, con el fin de que las mismas reciban el trámite señalado en el artículo 6 "Recepción y trámite de las peticiones escritas" de la presente resolución, o, si el peticionario así lo solicita, el servidor público de la dependencia de Espacio VITAL o Territorial respectiva, apoyará el diligenciamiento virtual de la petición respectiva.

Se dejará constancia de la radicación de la petición verbal, en el aplicativo CITA garantizando al ciudadano la recepción de la solicitud al interior de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA.

La constancia deberá contener como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el párrafo del artículo 16 "Contenido de las peticiones" de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo el servidor público deberá indicar al peticionario los documentos

**RESOLUCIÓN POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN ANTE LA CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABA –CORPOURABA-**

o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 16 "Contenido de las peticiones" de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

7. Identificación del servidor público responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.

**PARÁGRAFO 1º.** Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

**PARÁGRAFO 2º.** La dependencia de Espacio VITAL o Territoriales, según el caso, serán los encargados de recibir y registrar las peticiones telefónicas. Una vez recibida la petición, se acusará el recibo de ésta al interesado indicándole el número de radicado asignado y remitiendo copia del mismo mediante correo electrónico. Las peticiones telefónicas se tramitarán como peticiones virtuales.

**ARTÍCULO 10º.- Horario de atención personal al público y recepción de correspondencia.** El horario de atención personal al público y de recepción de correspondencia será en días hábiles de lunes a jueves, en el horario de 7:30 a.m. a 12 m y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m., los días viernes la atención es hasta las 4:30 p.m.

**PARÁGRAFO 1º.** Las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias recibidos a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

**PARÁGRAFO 2º.** Cuando se trate de una petición que no es de la competencia de la Entidad de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, el funcionario deberá informar de inmediato al interesado, si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco días siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición al funcionario competente que fuere y enviar copia del oficio remisorio a la entidad concerniente.

**PARÁGRAFO 3º.** En caso de existir peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario competente podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane la irregularidad advertida por la entidad.

**ARTICULO 11º.- Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** De conformidad con lo establecido en el artículo 17 "Peticiones incompletas y desistimiento tácito" de la Ley 1755 de 2015, el servidor público designado para dar respuesta, que constate que la petición radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite adicional a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. El requerimiento realizado suspende los términos establecidos para la respuesta.

Una vez el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición a partir del día siguiente de la radicación de los mismos.

En el caso que el peticionario no remita los documentos requeridos se entenderá que ha desistido de su solicitud o de la actuación, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la dependencia responsable del trámite decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que



**RESOLUCIÓN POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN ANTE LA CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABA –CORPOURABA-**

se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**PARÁGRAFO.** No se podrá estimar incompleta la petición por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla, o cuando los documentos se encuentren en la Entidad.

**ARTICULO 12°.- Designación de servidor público para proyectar respuesta.** Recibida la petición, el (la) Secretario (a) General, los Subdirectores, Coordinadores o Asesor de la dependencia encargada de dar la respuesta, designará al funcionario que deba proyectarla.

Para efectos de lo anterior, todo servidor público o contratista de la Entidad deberá ingresar diariamente al aplicativo CITA – módulo PQRDS, para verificar las solicitudes a su cargo, a efectos de realizar la asignación y/o proyectar respuesta a las mismas de manera oportuna.

El servidor público o contratista designado para proyectar la respuesta respectiva, realizará un estudio preliminar y si observa que se requiere solicitar información complementaria, proyectará oficio en tal sentido para firma del jefe de la dependencia o coordinador de la Territorial, según el caso, conforme lo dispuesto en el artículo 11 de la presente resolución.

En el evento en que la petición recibida contenga hechos o situaciones que deban ponerse en conocimiento de otra entidad, se dará traslado a esta última para que inicie las acciones pertinentes.

En el caso de las denuncias, éstas serán puestas en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien actuará de acuerdo a sus funciones. Si la denuncia por actos de corrupción no es competencia de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá –CORPOURABA- deben ser trasladadas al competente a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, informándole al ciudadano del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley.

El (la) Secretario (a) General, Subdirectores, Coordinadores o Asesor de la dependencia encargada de dar la respuesta, serán responsables de la verificación de la calidad y oportunidad en la respuesta, la cual deberá ser clara, precisa y congruente y resolver de fondo lo solicitado.

La respuesta deberá contener en el asunto el radicado de entrada, conforme el aplicativo CITA, para efectos de realizar el enlace en dicho aplicativo al momento de radicar la respuesta.

**ARTÍCULO 13°.- Término general para resolver las peticiones.** Las peticiones de que trata la presente Resolución se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, según lo establecido en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, so pena de las sanciones disciplinarias que ello implique, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la Ley.

**PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en el plazo antes señalado, se deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento establecido en la ley para dar respuesta a su petición, indicando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá ser superior al doble del inicialmente previsto.

En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el respectivo jefe inmediato deberá, sin perjuicio de los procesos disciplinarios

**RESOLUCIÓN POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN ANTE LA CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABA -CORPOURABA-**

a que haya lugar, compeler al servidor público responsable para que resuelva la petición y dé respuesta en forma inmediata.

**ARTÍCULO 14º.- Términos especiales para resolver las peticiones.** La resolución de las siguientes peticiones tendrán los siguientes términos:

1. La solicitud de copias de documentos que reposen en la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción en la Entidad. Si en ese lapso no se le ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Entidad no podrá negar la entrega de dichos documentos. En este caso las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a la Entidad de acuerdo con las funciones a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. Las solicitudes efectuadas a la Corporación por otra Entidad Pública serán atendidas en un término no superior a diez (10) días.
4. Las solicitudes de información que se reciban por los Congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª. de 1992.
5. Los informes solicitados por la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación y las solicitudes de la Defensoría del Pueblo, en los términos que para el efecto establezcan estas entidades, de conformidad con la normativa vigente;
6. Las que tengan previsto un procedimiento especial en la ley o en el reglamento se regirán por los términos allí señalados.

**PARÁGRAFO 1º.** Cuando no fuere posible contestarle al interesado dentro de los términos señalados en este artículo, se aplicará lo dispuesto en el párrafo del artículo que antecede.

**PARÁGRAFO 2º.** Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por la Entidad como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**ARTÍCULO 15º.- Citación a terceros determinados.** Cuando de las peticiones presentadas ante la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA, resultare que hay terceros determinados que puedan estar directamente interesados en el resultado de la decisión, la persona designada para resolver la solicitud citará a los terceros mediante comunicación escrita a su lugar de residencia, indicando claramente el nombre del peticionario, el objeto de la citación, para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. La citación a terceros determinados se hará en los términos del artículo 67 "Notificación personal" de la Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO 16º.- Citación a terceros indeterminados.** Cuando se trate de terceros indeterminados, o no fuere posible la citación del tercero determinado, se publicará el texto o un extracto de la petición en la página Web de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA ([www.corpouraba.gov.co](http://www.corpouraba.gov.co)) dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya citado al tercero. Si una vez surtida la publicación los terceros no se presentaren, se continuará el trámite sin su participación.

**ARTÍCULO 17º.- Publicación de única respuesta.** Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la dependencia competente para resolver la petición consolidará una única respuesta, la cual deberá remitirse a la



**RESOLUCIÓN POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN ANTE LA CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABÁ –CORPOURABA-**

dependencia de Espacio VITAL, para brindar información y orientación a través de los diferentes canales y al comunicador para ser publicada en la página Web de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA ([www.corpouraba.gov.co](http://www.corpouraba.gov.co)).

**ARTÍCULO 18º.- Peticiones presentadas por sujetos de especial protección.** Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las siguientes personas quienes por disposición legal se encuentren catalogadas como sujetos de especial protección: Persona en situación de discapacidad, Víctima, Integrante de grupo étnico, Adulto mayor, Mujer gestante, Veterano de la Fuerza Pública, Desplazado, Periodistas.

Las personas que se encuentren en alguna de las situaciones antes señaladas lo deberán manifestar expresamente en su petición. A su vez, en los formularios destinados por la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA para diligenciar las peticiones se dispondrá de campos que permitan hacer tal manifestación.

**ARTÍCULO 19º.- Peticiones anónimas.** Las peticiones anónimas, se remitirán a la dependencia competente para su respuesta, registrando esta actuación en el Sistema de Información Corporativo de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA, con el fin de realizar el seguimiento a dicha solicitud.

La Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA publicará en su página Web las respuestas a las peticiones catalogadas como anónimas.

Las quejas presentadas anónimamente darán lugar a iniciar acciones jurisdiccionales, penales, disciplinarias o fiscales por parte de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA, únicamente cuando acrediten los requisitos contemplados en el artículo 69 "Oficiosidad y preferencia" de la Ley 734 de 2002 y el artículo 81 de la Ley 962 de 2005 y demás normas pertinentes.

**ARTÍCULO 20º.- Peticiones irrespetuosas o reiterativas.** Las personas designadas para resolver la petición, podrán rechazar aquellas que contengan expresiones irrespetuosas o desobligantes, en las que se utilicen amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros. La decisión que rechace la petición deberá notificarse al peticionario de manera motivada.

Respecto de las peticiones reiterativas ya resueltas, la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA, podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

**Artículo 21º.- Derecho de turno.** De conformidad con el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, deberá respetarse el orden de presentación de las peticiones dentro de los criterios señalados en la presente resolución y de conformidad con los mecanismos dispuestos por la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá –CORPOURABA-, salvo que se trate de las peticiones señaladas en el artículo 18 "Peticiones presentadas por sujetos de especial protección" de la presente resolución.

## **II. DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

**ARTÍCULO 22º.- Acceso a la información.** Para efectos de facilitar el acceso a la información de mayor interés para la comunidad, la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá –CORPOURABA-, pondrá a disposición del público a través de su página web [www.corpouraba.gov.co](http://www.corpouraba.gov.co), la documentación respecto a la estructura, servicios, procedimientos y funcionamiento, tratándose de derechos de petición relacionados con acceso a la información pública clasificada o reservada, se dará aplicación a lo normado en la Ley 1712 de 2014.

**RESOLUCIÓN POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN ANTE LA CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABA -CORPOURABA-**

**ARTÍCULO 23º.- Solicitud de información especial y particular.** Las solicitudes dirigidas a consultar y obtener acceso a información, diferente a la señalada en el artículo 21 "Acceso a la Información" de la presente resolución, sobre asuntos de esta Entidad, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en esta Entidad, deberán ser requeridas por escrito o de manera verbal y virtual.

**ARTÍCULO 24º.- Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva.** De conformidad con lo preceptuado en el Capítulo II "Acceso Ciudadano a los Documentos" de la Ley 57 de 1985, los artículos 24 "Informaciones Y documentos reservados" y 25 "Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva" de la Ley 1755 de 2015, son susceptibles de rechazo, las peticiones que versen sobre informaciones o documentos sometidos a reserva constitucional o legal.

La decisión que rechace la petición, deberá notificarse al peticionario indicando de forma motivada las disposiciones legales pertinentes. Contra la decisión que resuelva el rechazo de la petición no procede recurso alguno.

Si el solicitante insiste en su petición, la dependencia que inicialmente dio respuesta, junto con la Oficina Asesora Jurídica, procederán de conformidad con lo preceptuado en el artículo 26 "Insistencia del solicitante en caso de reserva" de la Ley 1755 de 2015, remitiendo la documentación a la autoridad judicial competente para que la misma tome una decisión.

**Parágrafo 1.** El carácter reservado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Les corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer.

**Parágrafo 2.** De conformidad con el artículo 13 de la Ley 57 de 1985, modificado en su inciso 20 por el artículo 28 de la Ley 594 de 2000, la reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición, término después del cual, el documento por este sólo hecho no adquiere el carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que esté en su posesión, adquirirá la obligación de expedir a quien lo demande copias del mismo.

**ARTÍCULO 25º.- Examen de documentos.** El examen de documentos se hará en el horario de atención en días hábiles de lunes a viernes, en el horario de 7:30 a.m. a 12 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., los días viernes la atención es hasta las 5:30 p.m., y previa autorización del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica o del servidor público en quien éste haya delegado dicha facultad. El servidor público que autorice el examen de documentos, deberá verificar que éstos no tengan el carácter de reservado.

**ARTÍCULO 26º. Reproducción de documentos.** Las copias solicitadas serán expedidas por la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA a costa del interesado en obtenerlas, quien cancelará el valor que corresponda.

**ARTÍCULO 27º. Solicitud de copias en medios electrónicos.** Cuando el interesado requiera que la información solicitada le sea suministrada en medio magnético o a través de correo electrónico, podrá suministrar los elementos necesarios para su copia o la dirección electrónica a la cual se deba enviarse la información.

### **III. DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 28.- Informe.** El Asesor de Control Interno presentará un informe semanal en el Comité de Dirección respecto de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

**ARTÍCULO 29.- Procedimiento regulados por normas especiales.** Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y

**RESOLUCIÓN POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN ANTE LA CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABA –CORPOURABA-**

en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que lo sustituyan o modifiquen y en la presente resolución, en cuanto resulten compatibles.

**ARTÍCULO 30.- Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

**ARTÍCULO 31.- Vigencia y derogatoria.-** La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga la circular 100-05-01-01-0020-2017.

**PUBLIQUESE Y CÚMPLASE**

  
**MISAEI ARAUJO DIAZ**  
**Director General (E)**

Proyectó 
Angela María Hernández Peña/SG